

**ABSTRAK**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Studi Kasus Pada Pembelian Makanan *Fast food* Hokben di *Mall Central Park*).

Nama : Sri Kartini Handayani  
Program Studi : S-1 Manajemen

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, kepercayaan terhadap loyalitas pada pembelian makanan *fast food* Hokben di *Mall Central Park*. Teknik analisis data menggunakan SEM (*Structural Equation Model*), dengan metode *convenience sampling* yang digunakan dalam penelitian sampel data dan diperoleh sebanyak 230 orang. Pengolahan data menggunakan LISREL 8.80. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh pada variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas, tidak dapat pengaruh variabel kepuasan terhadap loyalitas, variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepercayaan dan variabel kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Kepercayaan, Loyalitas

**ABSTRACT**

Judul : Influence of Service Quality, Satisfaction, Trust on Loyalty  
(Case study on case purchasing Hokben Fast food at Central Park Mall).  
Nama : Sri Kartini Handayani  
Program Studi : S-1 Manajemen

*This study aims to examine the effect of service quality, satisfaction, trust in loyalty to the purchase of Hokben fast food at Central Park Mall. Data analysis techniques using SEM (Structural Equation Model), with convenience sampling method used in the study of data samples and obtained as many as 230 people. Data processing using LISREL 8.80. The results of this study indicate that there is an effect on service quality variables on satisfaction, service quality variables affect loyalty, cannot influence satisfaction variables on loyalty, service quality variables affect Trust and trust variables influence on loyalty.*

*Keywords : Service quality, Satisfaction, trust, loyalty*